

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Индекс Б1.О.12.02 Клиентский сервис

наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)

Социальный туризм

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 1,2 семестр 2,3

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой
В.А. Ахтырская

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	14
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	14
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	14
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	20
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	21
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	22
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	23
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	19
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	17
5.6 Образовательные технологии	21
РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	40
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	23

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о качестве процессов оказания услуг туристской фирмы, гостиничного предприятия и предприятия общественного питания в рыночных условиях и практических навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских, гостиничных услуг, услуг предприятия общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон туристской, гостиничной сферы и сферы общественного питания;
2. Уметь обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских, гостиничных услуг и услуг общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами;
3. Приобретение навыков обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Клиентский сервис» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по очной форме обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;

Правоведение;

Экономика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;

Экскурсионные продукты и программы;

Работа с претензиями и рекламациями в туризме;

Санаторно-рекреационные услуги;

Технология и организация услуг питания туристов;

Сервисная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-3; ОПК-7, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования –

программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: основные методы оценки качества услуг
			ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь: оценивать качество услуг Владеть: навыками обеспечения качества услуг на международном и национальном уровнях
Безопасность обслуживания	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	Знать: требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания Уметь: применять требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания
			ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Владеть: навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 и 3 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены зачет и экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2	3		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		
Иная контактная работа	64	32	32		
Практическая подготовка	0	0	0		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	99	63	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	45	9	36		
Форма промежуточной аттестации		зачет	Экз.		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	контактная работа	из них: в форме практической
Модуль 1 (Семестр 2)											
Раздел 1.1	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 1.2	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 1.3	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 1.4	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	контактная работа	из них: в форме практической
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	144	63	72	8	0	32	0	-	-	32	0
Форма промежуточной аттестации	зачет										
Модуль 2 (Семестр 3)											
Раздел 2.1	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2.2	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2.3	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2.4	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	144	36	72	8	0	32	0	-	-	32	0
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	99	144	16	0	64	0	-	-	64	0

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА							
Раздел 1.1.	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Подготовка и участие в круглом столе по заданным темам	2	Компьютерное тестирование
Раздел 1.2.	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Имитационное моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Раздел 1.3.	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 1.4.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Расчетно-практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	63	32		23		8	
МОДУЛЬ 2. СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, семестр 3							
Раздел 1.1.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 1.2.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа

Раздел 1.3.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 1.4.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов,	36	12		16		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	44		48		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА

РАЗДЕЛ 1.1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях и закономерностях сервисной деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: сервисная деятельность; услуга; потребитель услуги; клиент; гость; обслуживание; удовлетворенность потребителей; индекс удовлетворенности потребителей; качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса.

Тема 1. Понятие и сущность услуги

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об услугах в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания и практических навыков сервисной деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Почему современную экономику называют сервисной
2. Какие услуги чаще всего бывают востребованы вами
3. Каковы признаки качественной услуги

Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса

Цель: в получении обучающимися знаний о качестве услуг и понятии удовлетворенность потребителя

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете удовлетворенность потребителя услуги
2. Кто такой гость
3. Как часто вы бываете не удовлетворены оказанной услугой или обслуживанием, приведите примеры

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: подготовка и участие в круглом столе по темам:

- 1) Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса
- 2) Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса
- 3) Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России

Для заочной формы обучения выполняется эссе по данным темам

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 1.2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Цель: в получении обучающимися знаний о потребителях услуг в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания: Потребитель. Виды потребителей. Типы потребителей услуг. Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Тема 1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных видах и типах потребителей услуг и практических навыков взаимодействия с потребителями услуг в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Определите при помощи тестов свой тип темперамента
2. Что делает вас раздражительным при общении
3. Как темперамент работника влияет на его манеру общения с клиентами, поясните свои предположения

Тема 2. Предложение услуг различным клиентам

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний и умений об основных способах общения с разными типами клиентов

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие требования к предложениям услуг вам известны
2. Что такое навязанная услуга
3. Какие фразы категорически запрещены при общении с клиентами и гостями

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2 –Составить 5-8 пунктов ответа на вопрос: Кто для нас Гость? Кто для нас клиент?

Форма практического задания: Практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.3. ОБЩЕНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ. АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

Цель: формирование у слушателя знаний и умений в области эффективного общения и чтения языка тела клиента для качественного обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания: мимика; жесты; язык тела; эмпатия; правила общения с гостями и клиентами; внешний вид; требования к персоналу; корпоративная этика; эффективное общение с потребителями услуг

Тема 1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя

Цель: в получении обучающимися знаний о мимике, жестах, языке тела, а также понятие эмпатии; зрительный контакт

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие жесты могут выражать крайнее неудовольствие потребителя услуги
2. Дайте свое определение понятию эмпатия
3. Как можно выразить восторг, не используя слов

Тема 2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных требованиях, включая требования к внешнему виду, туристского, гостиничного или предприятия общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Как внешний вид влияет на восприятие работника гостиницы гостем
2. Как вы относитесь к дресс коду в гостиницах
3. Нужен ли дресс код в туристских операторских и агентских фирмах

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3 – подготовка к участию в деловой игре

1. Обыграть зрительный контакт с гостем

2. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
3. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Форма практического задания: моделирование практических ситуаций

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.4. СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ И ПРОЦЕДУРЫ

Цель: в получении обучающимися знаний и умений в организации обслуживания потребителей на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания:

Тема 1. Стандарты сервиса

Цель: в получении обучающимися знаний о менеджменте в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое стандарт
2. Как вы понимаете операционную процедуру
3. Как вы реагируете на стандартные вопросы при обслуживании

Тема 2. Контроль выполнения стандартных операционных процедур персоналом в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися практических навыков в организации контроля выполнения персоналом туристского, гостиничного или предприятия общественного питания СОП

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое чек лист.
2. Для чего нужна проверка работы сотрудников отеля.
3. Основные способы разработки чек листов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4 –

Разработать (усовершенствовать) операционную процедуру для гостиницы, предприятия общественного питания, турагента

Разработать контрольный листок (чек лист) для конкретного операционного процесса.

Задание выдается преподавателем.

Форма практического задания: практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4: форма рубежного контроля – защита практического задания

МОДУЛЬ 2. СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

РАЗДЕЛ 1.1. МОДЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И СЕГМЕНТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Цель: сформировать у обучающихся систему знаний о моделях потребительского поведения.

Перечень изучаемых элементов содержания: понятие сегмента потребителя; мотивирование потребителя к принятию решения; коммуникации с различными типами потребителей; правила делового общения; теория потребительского поведения; сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.

Тема 1. Теория потребительского поведения.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных типах поведения потребителей и практических навыков в умении определять этот тип.

Вопросы для самоподготовки:

1. Факторы, влияющие на принятие решения
2. К какому типу потребителя вы относитесь
3. Как эмоциональность и открытость влияют на потребительское поведение (обосновать ответ)

Тема 2. Мотивирование потребителя к принятию решения

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных методах мотивирования потребителей к принятию решений

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие типы потребителей вам известны
2. Что влияет на принятия вами потребительского решения
3. Что может заставить вас принять решение в случае неуверенности в его правильности

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: кейс

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – кейс

РАЗДЕЛ 1.2. ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: лояльность; понятие и виды программ лояльности; этапы создания программы лояльности; способы и критерии оценки лояльности клиентов.

Тема 1. Понятие и виды программ лояльности.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Являетесь ли вы участником какой-либо программы лояльности
2. Дайте свое определение лояльности
3. Как можно определить эффективность программ лояльности на сервисном предприятии

Тема 2. Анализ уровня лояльности клиентов

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о лояльности клиентов и практических навыков в управлении предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. С какой целью нужно определять лояльность клиентов
2. Почему гости возвращаются в один и тот же отель
3. Как связаны качество услуг и лояльность клиентов, гостей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2

Форма практического задания: кейс

1. Сформировать критерии оценки лояльности клиентов
2. Провести анализ существующей программы лояльности и указать ее особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – кейс

РАЗДЕЛ 1.3. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ В СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, ТУРОПЕРАТОРСКУЮ ИЛИ ТУРАГЕНТСКУЮ ФИРМУ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания: основные маркетинговые инструменты; продвижение услуг; эффективность продвижения

Тема 1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основах маркетинга; маркетинговых стратегиях; основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как формируется спрос на услугу
2. Согласны ли вы с тем, что маркетологи управляют нашими желаниями (обоснуйте ответ)
3. Что вы знаете о маркетинговых стратегиях

Тема 2. Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных этапах разработки программ привлечения клиентов и гостей, а также практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что может вас привлечь в отель
2. По каким критериям можно сделать выбор отеля или ресторана
3. Как соотношение цена/качество и мнения других потребителей влияют на выбор отеля или ресторана

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3

Форма практического задания: кейс

Предложить 5-8 мероприятий по привлечению гостя в отель, предприятие общественного питания, иное сервисное предприятие

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – кейс

РАЗДЕЛ 1.4. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о международных стандартах обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания: международные стандарты обслуживания; правила коммуникации с гостями; стереотипы; предрассудки и их корректировка; особенности русского коммуникативного поведения; толерантность

Тема 1. Международные стандарты обслуживания

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства систематизированное изложение международных стандартов обслуживания в туристской и гостиничной индустрии с последующим применением в профессиональной сфере

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие международные организации в туризме и гостеприимстве вам известны
2. Обязательны или нет к применению международные стандарты в туризме и гостеприимстве
3. Какие известные бренды в туризме и гостеприимстве отличаются высоким качеством обслуживания

Тема 2. Правила коммуникации с зарубежными гостями и туристами.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о правилах коммуникации с зарубежными гостями и туристами

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое толерантность
2. Как вы понимаете ксенофобию и этнофобию
3. Как нужно обратиться к человеку с титулом, например, барону

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4

Форма практического задания: эссе

1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
3. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.
4. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.
5. Факторная модель потребительского поведения
6. Факторы глобализации рынков. Интернет-маркетинг и поведение потребителей.
7. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.
8. Демография и культура в потребительском поведении.
9. Ценностный компонент культуры потребительского сегмента.
10. Культурные вариации в потребительском поведении.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы оценки качества услуг	Этап формирования знаний
		Уметь: оценивать качество услуг	Этап формирования умений
		Владеть: навыками обеспечения качества услуг на международном и национальном уровнях	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания	Этап формирования знаний
		Уметь: применять требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания	Этап формирования умений
		Владеть: навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности предприятий туристской, гостиничной и сферы общественного питания	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-3 ОПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при

		самостоятельно обобщать и излагать материал	видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ОПК-3 ОПК-7	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:
ОПК-3 ОПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации</i>)	3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:

		и т.д.) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	(6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	---

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
3. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.
4. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.
5. Факторная модель потребительского поведения
6. Факторы глобализации рынков. Интернет-маркетинг и поведение потребителей.
7. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.
8. Демография и культура в потребительском поведении.
9. Международные стандарты обслуживания.
10. Правила коммуникации с гостями. Стереотипы; предрассудки и их корректировка.
11. Лояльность. Понятие и виды программ лояльности.
12. Этапы создания программы лояльности.
13. Способы и критерии оценки лояльности клиентов.
14. Мотивирование потребителя к принятию решения.
15. Коммуникации с различными типами потребителей.
16. Правила делового общения.
17. Теория потребительского поведения: сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.
18. Потребитель. Виды потребителей.
19. Типы потребителей услуг. Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей.
20. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. На основании запросов клиента подобрать тур по заданным критериям. Определить тип потребителя и выстроить коммуникации для данного типа
2. На основании заданных критериев предложить экскурсионную программу и убедить потребителя о преимуществах его выбора

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495766>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488235>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498957>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/el_ektronnaya_biblioteka/

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;

- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft office 2010
- Яндекс.Телемост
- Яндекс.Документы
- Яндекс.Диск
- Telegram
- Discord
- Консультант Плюс
- 7-zip

5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/el/ektronnaya_biblioteka/

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения

(персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;
- при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;
- в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.
- подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;
- использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;
- обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);
- использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- 1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
- 2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);
- 3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.			